

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/333678190>

TINJAUAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TELLER

Thesis · December 2014

DOI: 10.13140/RG.2.2.24796.23689

CITATIONS

0

READS

3,512

2 authors, including:



Suharmiati Suharmiati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, Bogor, Indonesia

8 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Management Research [View project](#)

TINJAUAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TELLER

Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Cabang Bogor

TUGAS AKHIR

Oleh:

Anysa

NRP: 011011006



**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESATUAN
BOGOR
2014**

TINJAUAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TELLER

Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Cabang Bogor

Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Studi Keuangan Dan Perbankan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan

Oleh:

Anysa

NRP: 011011006



**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESATUAN
BOGOR
2014**

TINJAUAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TELLER

Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Cabang Bogor

Tugas Akhir

Telah diujikan dan disetujui pada sidang ahli madya
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan pada,
Hari : Rabu
Tanggal : 27 Agustus 2014

Mengetahui

Ketua STIE Kesatuan

Ketua Program Studi
Keuangan & Perbankan
STIE Kesatuan

Nusa Muktiadji, Ir., MM.

Ratih Puspitasari, SE., MBA

TINJAUAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TELLER

Studi kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Cabang Bogor

Tugas Akhir

Telah disetujui oleh Pembimbing

Suharmiati, Dra., MM.

Telah diujikan pada sidang Ahli Madya dan
dinyatakan LULUS pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Bogor, 27 Agustus 2014

Penguji I

Penguji II

Samuel Soemantri. SE., MM

Tri Marlina, SE., M.Ak.

ABSTRAK

ANYSA. NPM : 011011006. TINJAUAN URAIAN KERJA TELLER. Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor. Dibawah Bimbingan Ibu Suharmiati

Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai maupun non tunai. *Teller* dituntut untuk memiliki kepribadian yang baik terutama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Tujuan penulisan ini adalah ingin mengetahui bagaimana cara uraian kerja *teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor, apa saja yang dihadapi oleh *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor, serta bagaimana cara mengatasi hambatan yang dihadapi oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor.

Hasil dari pengamatan penulis menunjukkan bahwa uraian kerja *teller* dimulai dari sebelum jam operasional, dimulainya jam operasional, hingga berakhirnya jam operasional, harus diperhatikan dari kelengkapan hingga kesiapan *teller*, guna untuk melayani nasabah dengan baik.

Hasil lain menunjukkan bahwa dalam pekerjaan *teller* mengalami banyak sekali hambatan yang harus dihadapi oleh *teller*, maka dari itu *teller* dituntut untuk memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, agar *teller* dapat meminimalkan hambatan-hambatan yang mungkin saja dihadapi.

Keywords : teller, uraian kerja teller

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Pemurah serta junjungannya Nabi Muhammad saw sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Adapun judul dari tugas akhir ini adalah “Tinjauan Uraian Kerja Teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor” Penulisan tugas akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya (Amd.) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor setelah menempuh pendidikan program studi Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, atas ridho dan karunia-Nya
2. Orang tua yang tercinta terima kasih atas semua pengorbanan, perhatian, dukungan baik secara moril maupun materil dan atas doanya.
3. Bapak Nusa Muktiadji, Ir., MM. Selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor.
4. Ibu Ratih Puspitasari, SE., MBA selaku Program Studi Keuangan dan Perbankan.
5. Ibu Suharmiati, Dra., MM. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan saran dalam penyusunan makalah seminar ini.
6. Bapak Iswandi Sukartaatmadja, SE., MM. selaku dosen penguji seminar

7. Ibu Tri Marlina, SE., M.Ak. dan Bapak Samuel Soemantri. SE., MM., selaku dosen penguji tugas akhir, yang telah memberikan masukan yang sangat baik bagi penulis.
8. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bogor sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)
9. Rams Imam Utoyo terima kasih telah memotivatori dalam mengerjakan makalah seminar ini.
10. Teman-teman Manajemen Keuangan dan Perbankan D3/Pagi, terutama Manda, Ratna, Efha, Dedah, Ati, Anis, Sri, Ricca, terimakasih telah membantu dalam memberikan semangat.

Dengan segala syukur, akhir kata penulis, mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tugas akhir ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, karena penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada makalah ini.

Akhir kata semoga makalah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Bogor, Agustus 2014

Penul

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Tugas Akhir	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan Lulus Ujian.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Pembahasan	1
1.2. Identifikasi Pembahasan	3
1.3. Maksud dan Tujuan Pembahasan	3
1.4. Waktu dan Tempat Praktek Kerja.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Prosedur	4
2.1.1. Manfaat Prosedur	4
2.2. Pengertian Bank.....	5
2.2.1. Jenis-Jenis Bank	6
2.2.2. Asas, Tujuan dan Fungsi Perbankan.....	8
2.2.3. Sumber-Sumber Dana Bank.....	9
2.2.4. Kegiatan-Kegiatan Bank Umum.....	11
2.2.5. Nasabah.....	11
2.3. Teller.....	15
2.3.1. Variasi Jenis Teller.....	16
2.3.2. Macam-Macam Transaksi Teller	17
2.3.3. Alat-Alat Penarikan	28
2.3.4. Peralatan Penunjang Teller	30
2.3.5. Tugas dan Tanggung Jawab Teller	30
2.3.6. Aturan dan Tata Tertib Dalam Teller Sistem	31
2.3.7. Etika Teller.....	32
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1. Sejarah Perusahaan.....	34
3.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	39
3.3. Sumber Daya Manusia	48
3.4. Sarana dan Prasarana	49
3.5. Uraian Singkat Kegiatan Magang	50
3.6. Perbandingan Teori dan Praktek.....	52
3.6.1. Uraian Kerja Teller pada Bank Rakyat Indonesia	52
3.6.2. Hambatan Yang Dihadapi Teller Bank Rakyat Indonesia	54
3.6.3. Cara Mengatasi Hambatan Teller Bank Rakyat Indonesia.....	56
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1. Simpulan	59
4.2. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
3.1.	Produk PT. Bank Rakyat Indonesia.....	39

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
3.2.	Struktur Organisasi.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1	Slip Penyetoran	63
2	Slip Penarikan	64
3	Berita Acara Selisih	65
4	Kronologis Kurang Selisih	66
5	Surat Keterangan Magang	67
6	Surat Keterangan Selesai Magang	68
7	Daftar Hadir Dan Laporan Kegiatan Magang	69
8	Laporan Bimbingan Tugas Akhir	76
9	Surat Pernyataan Penulisan Tugas Akhir	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Pembahasan

Dunia perbankan merupakan salah satu alat penggerak perekonomian Negara. Bahkan sehat tidaknya perekonomian suatu Negara dapat diukur dari kondisi perbankannya.

Kondisi yang akan dihadapi industri perbankan yang akhirnya membuat setiap bank yang ada selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Hal ini dilakukan agar bank mampu mempertahankan nasabah yang telah ada dan menambah jumlah nasabah baru.

Semakin meningkatnya jumlah nasabah yang harus dilayani menimbulkan masalah baru yaitu antrian. Hasil dari pengamatan yang diperoleh menunjukkan sering terjadi antrian yang cukup panjang dibagian *teller*, terutama di hari dan jam-jam tertentu. Antrian yang panjang mengakibatkan perusahaan dirugikan secara komersil, karena nasabah tidak mau melakukan transaksi pada hari-hari dan jam-jam tertentu.

Teller adalah seorang karyawan sebuah bank yang berurusan langsung dengan sebagian besar konsumen. *Teller* bertugas untuk melayani nasabah yang berada paling depan dalam dunia perbankan. Hal ini karena mereka bertugas bank yang pertama kali melihat nasabah di bank dan menangani penerimaan maupun pembayaran transaksi uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah bank.

Tugas-tugas umum *teller* yaitu menerima setoran dari pihak ketiga, baik dalam bentuk tarikan tunai, cek, bilyet giro, kliring dari bank lain, dan lain-lain.

Pentingnya *teller* dari suatu bank yaitu untuk melayani nasabah agar nasabah merasa puas, merekapun harus bersikap ramah, selalu tersenyum dan bersifat informatif kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang telah dikerjakan oleh *teller* dan dapat menarik nasabah lebih banyak lagi yang ingin menabung di bank, selain itu pula *teller* juga dapat membantu bank untuk mendeteksi dan menghentikan penipuan transaksi untuk mencegah kerugian di bank (baik itu penipuan dalam bentuk mata uang palsu, pemalsuan cek, pencurian identitas, dan lain-lain).

Efek buruk jika terjadinya kelalaian pada kerjaiteller yaitu apabila terjadi kesalahan menginput data, selisih satu rupiah bisa menjadi masalah yang dihadapi oleh teller tersebut. Pekerjaan *teller* sangat membutuhkan ketelitian dan kecekatan, karena itu dalam menghitung biasanya mereka menggunakan minimal dua jari, agar nasabah tidak menunggu terlalu lama untuk melakukan transaksi dengan *teller* dan tidak adanya kesalahan menginput data.

Apabila *teller* tersebut berperilaku buruk terhadap nasabah, akan berdampak buruk terhadap *image* dari suatu bank, bahkan bisa mengakibatkan berkurangnya nasabah yang akan menabung di bank.

Karena nasabah adalah penentu kesuksesan sebuah bank, jadi nasabah harus dilayani semaksimal mungkin, terutama dari *teller* karena *teller* yang secara langsung berhubungan dengan nasabah dari setiap bank.

Oleh karena itu kerjaiteller harus sangat diperhatikan oleh bank dan harus adanya kemajuan dari kerjaiteller tersebut guna menjaga kepuasan dari nasabah.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan tinjauan lebih jauh mengenai kerja *teller* dengan mengambil judul **“TINJAUAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TELLER PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG BOGOR.”**

1.2. Identifikasi Pembahasan

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana uraian kerja *teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor?
2. Apa saja hambatan yang di hadapi *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor?
3. Bagaimana cara mengatasi hambatan yang dihadapi *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor?

1.3. Maksud dan Tujuan Pembahasan

Adapun maksud dan tujuan dibuatnya tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami pengetahuan tentang kerja *teller* pada bank
2. Untuk mengetahui dan memahami evaluasi apa yang harus dilakukan guna meningkatkan kerja *teller*
3. Untuk mengetahui dan memahami apasaja hambatan yang ada dalam kerja *teller*.

1.4. Waktu dan Tempat Praktek Kerja

Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor yang beralamat di Jalan. Dewi Sartika No. 6 Bogor. Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu selama 1 (satu) bulan , mulai tanggal 28 April – 30 Mei 2014. Jam kerja yang berlaku yaitu hari Senin – Jum'at, mulai pukul 07.30 s/d 17.00 WIB

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Prosedur

Dalam suatu perusahaan mempunyai sistem yang satu sama lain yang saling mempengaruhi. Prosedur merupakan langkah-langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atas aktivitas, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditetapkan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, penulis mengemukakan beberapa pendapat tentang pengertian prosedur.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Ed. 3, prosedur yaitu: "Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah."

Menurut Mulyadi(2009:5) prosedur yaitu :

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan, bias anyamelibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan secara berulang-ulang.

Dari beberapa pengertian para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian prosedur merupakan perincian langkah-langkah dari sistem dan rangkaian kegiatan yang saling berhubungan erat satu sama lainnya untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.1. Manfaat Prosedur

Prosedur memiliki beberapa manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.

2. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsi-fungsinya masing-masing.

2.2. Pengertian Bank

Di dalam praktiknya, lembaga keuangan digolongkan dalam dua golongan besar yaitu, pertama adalah lembaga keuangan bank atau perbankan dan kedua adalah lembaga keuangan non bank. Perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara atau proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank sangat penting di dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia karena bank mempermudah konsumennya dalam bertransaksi, berjaga-jaga, serta berspekulasi dengan hartanya melalui jasa-jasa keuangan yang dapat berupa, transfer uang, pembayaran listrik, jual beli surat - surat berharga, dan lain-lain. Bank sangat penting dan berperan dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu bangsa karena bank sebagai tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat, memperlancar lalu lintas pembayaran dengan aman, praktis, dan ekonomis serta penjamin penyelesaian dengan perdagangan.

Ada banyak pengertian tentang bank sesuai perkembangan bank dan sesuai dengan dari beberapa ahli. Berikut ini dapat dikemukakan tentang pengertian bank yaitu :

Pengertian bank menurut Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998:

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pengertian bank menurut Kasmir (2003 :2) yaitu :“Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya”.

Selanjutnya pengertian bank menurut Prof. G.M. Verryn Stuart :

Bank yaitu salah satu badan lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.

Adapun pengertian bank menurut H. Malayu S.p Hasibuan (2011:36) yaitu: “Bank adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dimana dalam pelaksanaan kegiatan usahanya dapat secara konvensional atau syariah”.

Berdasarkan penjelasan menurut para ahli diatas pengertian bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan jasa-jasa lainnya guna untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

2.2.1. Jenis-jenis Bank

Adapun jenis – jenis bank menurut Herman Darmawi (2012:21) antara lain sebagai berikut :

1. Bank Sentral

Bank Sentral adalah bank yang tugasnya untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengarahannya dana-dana, mengatur perbankan, mengatur

perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan pencetakan atau penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya. Bank Indonesia sebagai Bank Sentral memiliki tujuan utama yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut Bank Sentral mempunyai tugas menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem devisa serta mengatur dan mengawasi bank.

2. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah Indonesia, bahkan keluar negeri. Bank umum sering disebut bank komersial.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank penunjang yang memiliki keterbatasan wilayah operasional dan dana yang dimiliki dengan layanan yang terbatas pula seperti memberikan kredit pinjaman dengan jumlah yang terbatas, menerima simpanan masyarakat umum, menyediakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, penempatan dana dalam sertifikat bank Indonesia, deposito berjangka, tabungan, dan lain sebagainya.

2.2.2. Asas, Tujuan, dan Fungsi Perbankan

Asas, fungsi, dan tujuan perbankan, yaitu:

1. Asas

Asas perbankan Indonesia dalam melaksanakan kegiatan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

2. Tujuan

Tujuan perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan, ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan rakyat banyak.

3. Fungsi

Fungsi-fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Bank sangat penting dan berperan untuk mendorong pertumbuhan perekonomian suatu bangsa. Karena bank adalah:

1. Pengumpul dana dari SSU (*Surplus Spending Unit*) dan penyalur kredit kepada DSU (*Defisit Spending Unit*).
2. Tempat menabung yang sangat efektif dan produktif bagi masyarakat
3. Pelaksana dan memperlancar lalu lintas pembayaran dengan aman, praktis, dan ekonomis.
4. Penjamin penyelesaian perdagangan dan menerbitkan L/C.
5. Penjamin penyelesaian proyek dengan menerbitkan Bank Garansi.

Fungsi utama bank adalah sebagai penghimpunan dan penyalur dana masyarakat.

Secara lebih spesifik fungsi bank adalah sebagai berikut:

1. Agent of Trust.

Sebagai lembaga kepercayaan, bank mempunyai fungsi intermediasi yaitu menjembatani kepentingan pihak yang kelebihan dana (penyimpan dana atau kreditur) dan pihak yang membutuhkan dana (peminjam dana atau debitur).

2. Agent of Development.

Sektor moneter dan sektor riil tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan perekonomian masyarakat. Kedua sektor tersebut berinteraksi saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Sektor riil tidak akan bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Tugas bank sebagai pengumpul dan penyalur dana sangat diperlukan untuk pembangunan perekonomian masyarakat.

3. Agent of Services.

Bank menawarkan berbagai macam jasa sampingan dalam melakukan kegiatan pengumpulan dan penyaluran dana. Jasa-jasa yang ditawarkan antara lain jasa pengiriman uang, jasa penitipan surat berharga, pemberian jaminan bank, dan lain sebagainya.

2.2.3. Sumber-Sumber Dana Bank

Sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya.

Adapun sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri.

Sumber dana ini yaitu sumber dana dari modal sendiri. Modal sendiri adalah modal setoran dari para pemegang sahamnya.

Secara garis besar dapat disimpulkan pencairan dana sendiri sebagai berikut:

- a. Setoran modal dari pemegang saham merupakan modal dari pemegang saham lama atau pemegang saham yang baru
- b. Cadangan-cadangan bank, adalah cadangan-cadangan laba pada tahunlalu yang tidak dibagi kepada para pemegang sahamnya.
- c. Laba bank yang belum dibagi merupakan laba tahun yang berjalan tapi belum di bagikan kepada para pemegang saham.

2. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya.

Merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencairan sumber dana pertama dan keduadiatas. Perolehan dana dari sumber ketiga antara lain diperoleh dari:

- a. Kredit likuiditas dari Bank Indonesia, adalah kredit yang diberikan Bank Indonesia (BI) kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditas
- b. Pinjaman antar bank (*call money*) pinjaman ini diberikan kepada bank-bank yang mengalami kalah kliring di dalam lembaga kliring.
- c. Pinjaman dari bank-bank luar negeri
- d. Surat Berharga Pasar Uang (SBPU).

3. Sumber dana yang berasal dari masyarakat

Merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Adapun sumber dana dari masyarakat luas yang dapat dilakukan dalam bentuk simpanan giro, simpanan tabungan, simpanan deposito.

2.2.4. Kegiatan-kegiatan Bank Umum

Agar dapat menunjang asas, fungsi, dan tujuan bank itu sendiri, bank umum memiliki berbagai kegiatan yang dapat digunakan oleh masyarakat.

Adapun kegiatan – kegiatan bank umum antara lain :

1. Menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*) dalam bentuk:
 - a. Simpanan giro (*Demand Deposit*)
 - b. Simpanan tabungan (*Saving Deposit*)
 - c. Simpanan deposito (*Time Deposit*)
2. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending*) dalam bentuk:
 - a. Kredit investasi
 - b. Kredit modal kerja
 - c. Kredit perdagangan
3. Memberikan jasa-jasa lainnya (*Services*) seperti:
 - a. *Transfer* (Kiriman Uang)
 - b. *Inkaso* (*Collection*)
 - c. *Kliring* (*Clearing*)
 - d. *Safe Deposit Box*
 - e. Bank Garansi
 - f. *Bank Notes* (Valas), dan lain-lain.

2.2.5. Nasabah

Nasabah adalah pihak pemilik dana pengirim atau penerima dana yang akan memindahkan dananya atau menerima sejumlah dana dari pihak pengirim melalui jasa pengiriman uang.

Menurut Undang- Undang RI. Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan yaitu : “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.”

Menurut Kasmir (2004:11) yaitu : “Nasabah adalah masyarakat yang kelebihan dana, yang menyimpan uangnya di bank dalam bentuk simpanan tabungan, giro maupun deposito”.

Nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam kelangsungan suatu bank karena dengan adanya nasabah, bank dapat beroperasi dengan baik, oleh karena itu pelayanan bank kepada para nasabahnya harus terus ditingkatkan sehingga loyalitas nasabah dapat terus terjaga.

Dalam melayani nasabah sebaiknya pegawai mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat dari masing-masing nasabahnya.

Setiap nasabah mempunyai haknya yaitu ingin dilayani dengan baik, cepat dan tepat.

Berikut sifat-sifat nasabah menurut yeaind.wordpress.com yang perlu diperhatikanyaitu :

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas bank harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Service yang diberikanpun harus dilayani layaknya seorang raja. Dalam hal ini nasabahnya pun harus mengetahui batas-batas etika dan moral, tanpa ada yang merasa direndahkan derajatnya.

2. Nasabah dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.

3. Nasabah tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam, bahwa nasabah tidak suka dibantah. Setiap *service* yang dilakukan oleh petugas bank harus dalam kondisi yang santai dan dibicarakan dengan baik.

4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank ingin memperoleh perhatian. Jangan sesekali menyepelekan nasabah. Berikan perhatian secara penuh kepada nasabah.

5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama yang didapatkan oleh bank yaitu dari transaksi-transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Sebagai pegawai bank harus memberikan perhatian khusus untuk nasabahnya, karena nasabah merupakan sumber pendapatan yang terbesar yang diperoleh bank. Service yang dilakukanpun harus sesuai dengan sifat-sifat yang dimiliki oleh nasabah.

Tipe-tipe konsumen dan cara melayaninya:

1. Tipe Konsumen Pendiam

Tipe konsumen ini biasanya tidak banyak bicara. Jika tidak mendapat pancingan dari lawan berbicara maka mereka tidak akan berbicara.

Langkah-langkah komunikasi ketika berhadapan dengan konsumen tipe ini adalah :

- a. Pegawai harus menyiapkan mental untuk lebih banyak berbicara dari pada mendengar.
- b. Pegawai memulai pembicaraan dengan hal-hal yang ringan dan tidak perlu membicarakan sesuatu yang berat dengannya, apalagi langsung keurusan penjualan. Biasanya dimulai dengan membicarakan hobi, keluarga, dan sebagainya.

2. Tipe Konsumen Cerewet

Meski tidak memancing konsumen tipe ini sangat aktif berbicara. Bahkan tidak jarang mereka terlihat mengenal dan dekat. Mereka sangat mudah diajak berbicara dengan gaya yang santai dan akrab.

Langkah-langkah komunikasi ketika berhadapan dengan konsumen tipe ini yaitu :

- a. Coba untuk menjadi pendengar dan biarkan nasabah berbicara.
- b. Ikuti alur nasabah sampai dengan pada tahap tertentu, kemudian belokan pembicaraan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- c. Jangan ragu mengatakan, “Bolehkah saya berbicara sekarang?”.

3. Tipe Konsumen Arogan

Arogan merupakan salah satu tipe konsumen yang sulit menerima pendapat orang lain dan selalu menganggap dirinya paling benar.

Langkah-langkah komunikasi berhadapan dengan konsumen tipe ini adalah:

- a. Beri mereka kesempatan untuk memahami produk bank yang ditawarkan, dengan cara pegawai memberikan informasi mengenai produk tersebut.
- b. Pegawai bisa bertanya “apakah nasabah sudah jelas tentang produk bank?”
- c. Tipe nasabah yang sangat senang dipuji, oleh karena itu pujilah dengan sopan dan proposional.

4. Tipe Konsumen Sombong

Tipe sombong ini diartikan sebagai seorang yang terlalu bangga dengan dirinya dan suka banyak berbicara dan sering kali memamerkan kemampuannya dan apa yang dimiliki.

Langkah-langkah komunikasi ketika berhadapan dengan konsumen tipe ini adalah:

- a. Biarkan nasabah berbicara sesuka hatinya.
- b. Memberi kesan seolah-olah menyetujui semua pendapat mereka.
- c. Pujilah sesuatu yang mereka banggakan.
- d. Rayu nasabah untuk menggunakan produk bank yang ditawarkan.

5. Tipe Konsumen Hemat

Tipe konsumen hemat ini adalah orang yang terlalu memperhitungkan untung rugi dan memanfaatkan setiap hal yang akan dibelinya. Nasabah ini memang sangat detail dan tidak akan melewatkan satupun perhitungannya. Langkah-langkah komunikasi ketika berhadapan dengan konsumen tipe ini yaitu :

- a. Siapkan data dan hitung-hitungan setiap produk secara lengkap.
- b. Sampaikan manfaat dan fungsi setiap produk kepada konsumen.

6. Tipe Konsumen pembanding

Tipe konsumen pembanding ini adalah konsumen yang sangat paham akan produk yang ditawarkan bank.

Langkah-langkah komunikasi ketika berhadapan dengan konsumen tipe ini adalah:

- a. Kuasai produk semaksimal mungkin dan ilmu persentasi agar mampu meyakinkan tipe pembanding
- b. Jangan pernah bersedia masuk kedalam jebakan membanding-bandingkan produk tanpa memikirkan dampaknya.

2.3. Teller

Sistem *teller* adalah satu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasa ditempuh dalam sistem kasir.

Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai maupun non tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

Definisi kas menurut SKAPI (Standar Khusus Akuntansi Perbankan Indonesia/PSAK No. 31):

Mata uang kertas dan logam baik rupiah maupun valas yang masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah termasuk uang yang ditarik dari peredaran. Bagian Kas sebagai pengelola likuid, secara fisik berupa uang atau dan surat berharga dalam transaksi sehari-hari yang masuk dan keluar serta disimpan dalam *vault* (tempat khusus).

Dengan sistem *teller*, antara nasabah dengan petugas bank yang melayani terdapat hubungan pelayanan secara langsung, cepat, dan aman.

2.3.1. Variasi Jenis *Teller*

Dalam penetapan sistem *teller* terdapat beberapa jenis *teller* sebagai berikut:

1. *Corporate Teller*

Corporate teller adalah *teller* yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusahaan.

2. *Individual Account Teller*

Jenis *teller* ini adalah *teller* yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perorangan.

3. *Non Cash Teller*

Non cashteller merupakan *teller* yang hanya melaksanakan penerimaan setoran *nontunai*.

4. *Foreign Exchange Teller*

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan menerima setoran tunai valuta asing.

5. *Local Currency Teller*

Teller yang melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran tunai dalam mata uang negara setempat.

6. *Express Teller*

Express teller merupakan *teller* yang hanya melaksanakan pembayaran tunai di bawah nilai nominal tertentu. Dalam hal ini rekening giro nasabah secara otomatis dianggap cukup untuk meliput cek yang bersangkutan

7. *Mixed Transaction Teller*

Teller yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.

8. *Special Teller*

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar.

2.3.2. Macam-macam Transaksi *Teller*

Transaksi merupakan kegiatan yang mempengaruhi posisi keuangan dalam bank yang dapat diukur dalam satuan uang.

Kerja *teller* dalam melakukan transaksi merupakan peningkatan pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan penerimaan atau pembayaran uang tunai dengan memperhatikan unsur-unsur pengamanan.

Dalam pelaksanaannya, sistem *teller* ditunjang oleh sistem manual dan sistem komputer yang menyebabkan pekerjaan *teller* semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat, sebelum melakukan transaksi dengan nasabah.

Macam-macam transaksi yang dapat dilakukan oleh *teller*, terdapat 2 jenis yaitu transaksi tunai dan transaksi *non* tunai:

1. Transaksi Tunai

Transaksi tunai menurut ithinkeducation.blogspot.com yaitu transaksi yang disertai perpindahan uang tunai.

Transaksi tunai yang dilakukan oleh *teller* sebagai berikut:

a. Tabungan

Tabungan adalah salah satu produk bank yang bertujuan untuk menyimpan dana masyarakat.

Berikut ini pengertian tabungan menurut para ahli :

Tabungan menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 yaitu:

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati. Tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Menurut Kasmir (2003:83) Tabungan adalah:

Tabungan yaitu penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati maksudnya adalah untuk dapat menarik uang yang disimpan di rekening tabungan antar satu bank dengan bank yang lainnya berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya. Hal ini sesuai dengan perjanjian sebelumnya yang telah dibuat oleh bank.

Tabungan menurut *Smart Sollution Teller Bakti* (2011:3) yaitu:

“Tabungan merupakan simpanan masyarakat yang penarikannya dapat dilakukan oleh sipenabung sewaktu-waktu dikehendaki.”

Tabungan menurut Mandala Manurung dan Pratama Rahardja dalam bukunya yang berjudul “Uang, Perbankan dan Ekonomi Moneter” yaitu: “Tabungan merupakan simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau lainnya”.

Tabungan menurut Ir. Drs. Lukman Dendawijaya dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Perbankan” yaitu : “Tabungan merupakan simpanan pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu.”

Berdasarkan penjelasan menurut para ahli di atas mengenai pengertian tabungan adalah produk simpanan bank yang penarikannya dapat ditarik sewaktu-waktu tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau bilyet giro.

b. Deposito

Deposito adalah salah satu produk bank yang sejenis dengan tabungan tetapi penarikannya dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.

Deposito menurut Undang- Undang No.10 Tahun 1998 yaitu :“Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan baik.”

Deposito menurut definisi Perbankanyaitu: “Suatu simpanan uang pada bank dengan jangka waktu tertentu oleh badan hukum atau perorangan yang mendapat bunga tiap bulan dalam jumlah yang tetap”.

Deposito menurut Kamus Lengkap Ekonomi merupakan :

Rekening perorangan atau perusahaan dalam bank komersil (*Commercial Bank*) dimana nasabah dapat mendepositokan uang atau cek yang dapat diambil dengan membuat pemberitahuan terlebih dahulu kepada bank.

Deposito menurut Achmad Anwari yaitu: “Nama yang diberikan kepada simpanan deposan di bank yang lazim diletakan pada persyaratan jangka waktu penyimpanan”.

Deposito menurut Rinsky K. Judisseno yaitu: “Jenis simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan baik”

Deposito Menurut Kasmir (2003 : 31) yaitu:

Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya dapat dilakukan sesuai jangka waktu tertentu. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Jenisnya pun beragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan *deposit on call*.

Berdasarkan penjelasan mengenai deposito menurut para ahli maka dapat disimpulkan bahwa deposito adalah simpanan masyarakat yang penarikannya dilakukan sesuai dengan perjanjian yang disepakati, baik jangka panjang maupun jangka pendek.

c. Transfer

Transfer menurut Kasmir (2003:148) yaitu: "Pengiriman uang atau pemindahan uang dapat dilakukan dengan berbagai tujuan, baik dalam kota, luar kota atau bahkan luar negeri".

Pihak-pihak yang terkait dalam transfer, pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi transfer adalah:

- 1) Nasabah yaitu sebagai pihak pemilik dana pengirim atau penerima dan yang akan memindahkan dananya atau menerima sejumlah dana dari pihak pengirim melalui jasa pengiriman uang.
- 2) Bank penarik atau *drawer bank* yaitu bank pelaku transfer atau bank yang menerima dana dan amanat dari nasabah untuk di transfer kepada drawee atau bank tertarik yang kemudian diserahkan kepada penerima dana (*beneficiary*)
- 3) Bank tertarik (*drawee bank*) yaitu bank yang menerima transfer masuk dari drawer bank untuk diteruskan atau dibayarkan kepada penerima (*beneficiary*)

- 4) *Beneficiary* adalah pihak akhir yang berhak menerima dana transfer dari drawee bank.

Transfer memiliki berbagai macam yang dapat dilihat dari berbagai segi.

Macam – macam transfer tersebut antara lain :

- 1) Transfer dilihat dari pihak bank yang melaksanakan kiriman uang, *transfer* dibedakan menjadi :

a) Transfer Masuk

Bagi bank penerima merupakan transfer yang diterima suatu bank yang dikirim oleh bank lain, baik dalam negeri maupun dalam negeri maupun luar negeri baik dalam rupiah maupun valas

b) Transfer Keluar

Transfer keluar adalah pengiriman uang dari suatu bank kepada bank lain yang dilakukan antar kota atau antar negara. Transfer keluar dalam negeri dinyatakan dengan valuta sendiri (rupiah), sedangkan transfer keluar untuk manca negara dinyatakan dalam valuta asing (*valas*).

- 2) Transfer dilihat dari alat atau sarana pemberitahuan, transfer dibedakan menjadi :

a) Pengiriman uang dengan surat

Pengiriman uang dengan surat (*mail transfer- MT*) diartikan jika bank pengirim mengirimkan perintah membayar (*payment order*) kepada pembayar (*paying bank*) dilakukan dengan surat yang dikirim melalui pos atau perusahaan *curier service* nasional atau internasional.

b) Pengiriman uang dengan wesel (*wesel cek*)

Bank pengirim menerbitkan cek bank atas nama atau unjuk untuk nasabah yang dapat dicairkan pada kantor cabang bank pengirim

yang telah ditentukan. Bank pengirim baru menerbitkan cek bank setelah nasabah menyetorkan secara efektif uang senilai nominal cek bank. cek bank bisa dibawa sendiri atau dikirimkan kepada penerimanya. Transfer dengan wesel pelaksanaanya sama dengan cek bank

c) Pengiriman uang dengan telex atau telegram (TT)

Bank pengirim mengirimkan perintah membayar kepada bank pembayar dengan telex atau telegram. Biaya pengiriman biasanya di tanggung oleh si pengirimnya.

d) Transfer dengan faksimili

Bank pengirim mengirimkan perintah membayar kepada bank pembayar dengan faksimili. Pengiriman dengan faksimili lebih terjamin karena perintah membayarnya diterima tertulis seperti aslinya (fotocopynya). Transfer dengan faksimili relatif cepat sampai, cuma biasanya lebih mahal dan biasanya dilakukan antar kantor cabang.

e) Transfer dengan buku tabungan atau ATM

Bank pengirim mengharuskan penerimanya membuka buku tabungan dan ATM nya pada bank pengirim. Bank pengirim haruslah bank yang telah terkomputerisasi dan online. Uang yang akan dikirim disetorkan pada buku tabungan saja dan pencairannya dengan ATM nya ditempat atau kota lain.

3) Transfer dilihat dari mata uang yang digunakan

Dilihat dari mata uang yang digunakan *transfer* dibedakan menjadi:

a) Transfer dalam rupiah

Transfer rupiah adalah transfer masuk maupun transfer keluar berupa rupiah. Pencairan transfer rupiah tergantung pada

permintaan nasabah penerimatransfer itu, dapat dilakukan secara tunai atau pemindahbukuan kepada nasabah bank lain.

b) Transfer dalam valuta asing

Transfer dalam valuta asing adalah transfer masuk atau transfer keluar berupa uang valuta asing dan harus dikurskan. Transfer masuk dengan kurs beli dan transfer keluar dengan kurs jual. Saat itu transfer valuta asing hampir sama dengan transfer rupiah, perbedaannya transfer valuta asing harus terlebih dahulu dikurskan kepada rupiah.

4) Transfer dilihat dari tempat yang dituju

Dilihat dari tempat yang dituju *transfer* dibedakan menjadi:

a) Transfer dalam negeri

Transfer dalam negeri adalah transfer dimana wilayah atau tempat penerima transfer masih berada dalam negara yang sama dengan pengirim transfer valuta yang digunakan biasanya dalam valuta sendiri yaitu valuta rupiah.

b) Transfer luar negeri

Transfer luar negeri adalah dimana wilayah atau tempat penerima. Transfer dengan pengirim uang berada ditempat yang berbeda. Valuta yang dipergunakan biasanya valuta asing. Bila pembayaran untuk pengiriman uang ini dalam rupiah maka harus dibuat kontrak jual(*sales contract*) mata uang yang diinginkan

d. Tarikan Tunai

Tarikan tunai merupakan pengambilan sejumlah uang dengan menggunakan alat – alat penarikkan. Tarikkan tunai dapat digunakan untuk simpanan nasabah dalam bentuk tabungan dan giro.

2. Transaksi Non Tunai

Transaksi non tunai adalah transaksi yang tidak menggunakan uang secara langsung, transaksi ini dilakukan dengan cara mendebet dari rekening satu dan mengkreditnya ke rekening yang lain, dan transaksi non tunai tersebut antara lain:

a. Giro

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau surat perintah lainnya.

Pengertian giro menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 yaitu : “Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan”.

Berikut ini pengertian giro menurut para ahli :

Giro Menurut Kasmir (2008:50) yaitu: “Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan”.

Giro menurut Sujana Ismaya (2004 : 340) yaitu :

Simpanan dari pihak ketiga kepada Bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau surat perintah penarikan lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.

Giro menurut Sigit Triandaru dan Totok Budi Santoso (2006:97) yaitu: “Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menerbitkan cek untuk penarikan tunai atau bilyet giro untuk pemindahbukuan”.

Giro menurut Mia Lasmi Wardiah (2013:159) yaitu: “Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menerbitkan cek untuk penarikan tunai atau bilyet giro untuk pemindah bukuan”.

Giro menurut Maryanto Supriyono (2011:18) yaitu:

Salah satu produk perbankan berupa simpanan dari nasabah perseorangan maupun badan usaha dalam rupiah maupun mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat cek dan atau bilyet giro.

Sarana penarikan giro berbeda dengan jenis rekening yang lain untuk melakukan penarikan giro tidak boleh menggunakan slip penarikan ataupun slip pemindahan dana.

Sarana yang digunakan untuk melakukan penarikan rekening giro adalah

1) Cek

Cek adalah sarana atau alat untuk menarik dana dari rekening giro rupiah yang dapat dibayar secara tunai atau pemindahan. Cek dapat dibayar dengan cara, tunai dan pemindahbukuan. Cek silang atau *crossed cheque* adalah cek yang diberi *cross* (dua garis sejajar) pada sebelah kiri bagian atas, artinya tidak dapat dibayar tunai dan hanya dapat dipindahbukukan.

Dalam praktek sehari – hari terdapat beberapa jenis cek yaitu :

- a) Cek Atas Unjuk, yaitu cek yang tidak mencantumkan nama yang berhak menerima pembayaran.
- b) Cek Atas Nama, yaitu cek yang mencantumkan nama atau pihak yang berhak menerima pembayaran.
- c) Cek Silang, yaitu cek yang diberi silang pada pojok kiri atas, sehingga cek tersebut tidak bisa diambil secara tunai artinya harus dipindah bukukan saja.

- d) Cek Mundur, yaitu cek yang diberi tanggal mundur dari tanggal sekarang. Misalnya pembayaran dilakukan pada hari ini tanggal 14 Maret 2012 tapi dalam cek tersebut baru bisa diuangkan pada tanggal 20 Maret 2013 atau setelahnya.
- e) Cek Kosong, yaitu cek yang diajukan kepada bank dan ditolak oleh bank karena alasan saldo rekening sipenarik cek tidak tersedia atau tidak mencukupi.

2) Bilyet giro (BG)

Bilyet giro menurut Maryanto Supriyono (2011:19) yaitu: “Perintah dari penarik kepada bank untuk memindahkan sejumlah dana pada tanggal tertentu atau tertulis pada warkat giro, kepada pihak penerima dana yang juga tertulis pada warkat”.

Bilyet giro adalah sarana atau alat memindahkan dana dari rekening giro rupiah kepada rekening yang lainnya. Bilyet giro hanya dapat dibayar dengan cara pemindahbukuan atau tidak bisa dibayar tunai. Bilyet giro tidak bisa dipindahtangankan atau pemindahan dana pada bilyet giro hanya untuk orang yang namanya tercantum pada bilyet giro tersebut.

b. Kliring

Kliring adalah layanan setoran ke rekening nasabah menggunakan warkat bank lain dalam satu wilayah kliring atau kota dan anggota kliring di luar wilayah kliring atau kota.

Kliring menurut Thamrin Abdullah dan Francis Tantri (2013:184) yaitu: “Sarana perhitungan warkat antar bank yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia guna memperluas dan memperlancar lalu lintas pembayaran gilral”.

Kliring menurut Drs. H. Malayu S.P Hasibuan merupakan: "Proses perhitungan pelunasan dan pertukaran warkat-warkat antar bank anggota yang dikoordinasi Bank Indonesia."

Kliring menurut *The New Webster International Dictionary Of The English Language* merupakan: "Kegiatan tukar menukar warkat dari bank satu dengan bank lainnya dan menetapkan perbedaan-perbedaannya."

Kliring menurut Kasmir (2003:151) merupakan: "Jasa penyelesaian hutang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring"

Kliring menurut Thomas Suyatno :2008:81) yaitu : "sarana perhitungan warkat antar bank yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia guna memperluas dan memperlancar lalu lintas pembaran giral".

Syarat setoran kliring :

- 1) Nasabah Bank yang bersangkutan
- 2) Setor warkat (cek atau bilyet giro) bank lain dalam kota
- 3) Tanggal warkat sudah jatuh tempo
- 4) Dana hasil kliring harus masuk rekening bank yang bersangkutan
- 5) Dana akan efektif sesuai dengan system kliring yang berlaku
- 6) Dikenakan biaya untuk perlembar (disesuaikan oleh bank yang bersangkutan)
- 7) Biaya di debet dari rekening

c. Inkaso

Inkaso adalah kegiatan jasa bank untuk melakukan amanat dari pihak ke tiga berupa penagihan sejumlah uang kepada seseorang atau badan tertentu di kota lain yang telah ditunjuk oleh si pemberi amanat.

Pengertian inkaso menurut Kasmir (2003:155) yaitu: “Inkaso adalah jasa yang diberikan bank untuk menagih warkat yang ditagihkan yang berasal dari luar kota atau luar wilayah kliring atau dari luar negeri”.

Sebagai imbalan jasa atas jasa tersebut biasanya bank menerapkan sejumlah tarif atau *fee* tertentu kepada nasabah atau calon nasabahnya. Tarif tersebut dalam dunia perbankan disebut dengan biaya inkaso. Sebagai imbalan bank meminta imbalan atau pembayaran atas penagihan tersebut disebut dengan biaya inkaso.

Adapun keuntungan dari inkaso adalah :

- 1) Membantu lebih efektif dan efisien dalam penyelesaian tagihan antar kota.
- 2) Lebih bonafit dan nasabah memiliki reputasi yang lebih jelas.

Syarat setoran inkaso :

- a) Nasabah Bank
- b) Setor warkat (cek atau bilyet giro) bank lain di luar kota
- c) Tanggal warkat sudah jatuh tempo
- d) Dana hasil inkaso harus masuk rekening bank
- e) Dikenakan biaya perlembar
- f) Biaya di debet dari rekening

2.3.3. Alat-alat Penarikan

Alat-alat penarikan yang dapat digunakan oleh nasabah yang akan melakukan tarik tunai antara lain :

1. Buku Tabungan

Yaitu buku yang dipegang oleh nasabah, dimana berisi catatan saldo tabungan, penarikan, penyetoran, penarikan dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi. Buku ini digunakan pada saat

penarikan, sehingga langsung dapat mengurangi saldo yang ada di buku tabungan tersebut.

2. Slip Penarikan

Merupakan formulir penarikan dimana nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang serta tanda tangan nasabah untuk menarik sejumlah uang. Slip penarikan ini biasanya digunakan bersamaan dengan buku tabungan.

Slip penarikan terdiri dari :

- a. Slip penarikan dana antar rekening atau tarikan pemindahan dana rupiah
- b. Slip penarikan atau pemindahan dana dengan *appointee card*
- c. Permohonan pengiriman uang
- d. Sarana untuk penarikan giro atau cek dan bilyet giro
- e. Tanda terima inkaso

3. Kuitansi

Merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan, dimana tertulis nama penarik, nomor penarik, jumlah uang dan tanda tangan penarik. Alat ini juga dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.

4. Kartu yang terbuat dari plastik

Yaitu sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastik yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungannya, baik bank maupun di mesin *Automatic Teller Machine (ATM)*

2.3.4. Peralatan Penunjang *Teller*

Alat-alat kerja yang dapat menunjang tugas atau pekerjaan *teller* sebagai berikut :

1. Alat sinar *ultra violet*, yaitu alat yang berguna untuk memeriksa keabsahan uang dan surat berharga lainnya.
2. Mesin penghitung uang kertas atau uang logam, yaitu alat yang berguna untuk menghitung uang, baik dalam pecahan logam maupun pecahan kertas.
3. Mesin hitung kalkulator, yaitu alat yang berguna untuk menghitung
4. *Cash box* atau *teller box*, yaitu alat yang berguna untuk menaruh uang tunai maupun uang non cash
5. Speciment atau kartu contoh tanda tangan, yaitu digunakan untuk melakukan pencocokan tanda tangan yang terdapat pada cek
6. *Validating Machine*, yaitu alat yang berguna untuk melegalisasi transaksi yang masuk melalui counter sesuai dengan masing-masing kode *teller*, voucher yang tidak dilegalisir dianggap tidak sah
7. Daftar uang palsu, yaitu untuk memonitor penerimaan setoran tunai dari nasabah dan untuk menghindari uang palsu

2.3.5. Tugas dan Tanggung Jawab *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *teller* adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan segala peraturan atau ketentuan dan prosedur yang telah digariskan oleh manajemen bank atau Bank Indonesia.
2. Memonitor kegiatan pelayanan kas dan menjamin arus kerja dan arus dokumen.
3. Menjaga mutu pelayanan tetap tinggi.
4. Menerima modal awal untuk membuka transaksi dari kepala operasional.

5. Menghitung jumlah modal awal.
6. Meneliti dan melegalisir hasil - hasil kerja rutin kegiatan kas sebelum diajukan ke bagian akuntansi.
7. Memelihara alat likuiditas bank dan memberikan laporan kepada manajer.
8. Menghitung penerimaan atau pembayaran tunai dari atau kepada nasabah secara terperinci berdasarkan surat berharga yang berlaku.
9. Melakukan pencatatan dalam buku tentang hal-hal yang menyangkut kegiatan kas .

2.3.6. Aturan dan Tata Tertib dalam *Teller* Sistem

Setiap teller selain harus bertanggung jawab juga harus mematuhi aturan dan tata tertib yang telah ditetapkan.

Aturan dan tata tertib teller antara lain:

1. Pada jam kerja atau operasi bank, yang diperkenankan berada di daerah teller adalah:
 - a. Karyawan bagian kas seperti teller kepala, dan para teller
 - b. Pimpinan bank atau auditor pada situasi-situasi tertentu
 - c. Pejabat dari Bank Indonesia setelah mendapat izin dari pimpinan bank
2. *Teller* tidak dibenarkan:
 - a. Makan di *teller* counter
 - b. Membawa tas ke ruangan teller
 - c. Menggantungkan baju dan sejenisnya di dalam ruangan
3. Masalah keamanan di ruangan:
 - a. Harus ada sistem alarm yang baik
 - b. Pintu masuk ruangan *teller* harus terkunci
 - c. Setiap pengambilan atau penyetoran uang tunai ke dalam ruangan khusus harus diketahui *teller* kepala, pimpinan bank.

4. Setiap *teller* hanya melayani transaksi di counter, bila pelayanan tidak dapat diterima di counter harus mendapat izin dari *teller* kepala atau pimpinan bank.
5. Pada akhir jam kerja *teller* wajib menghitung uang yang ada pada box *teller*.
 - a. Bila jumlahnya melebihi batas kewenangannya maka *teller* wajib menyetorkannya pada *teller* kepala (*over night limit*)
 - b. Batas maksimal uang yang boleh dikeluarkan oleh *teller* tanpa persetujuan dari atasannya (*pay out limit*).

2.3.7. Etika Teller

Sebagai petugas yang duduk di barisan front office, *teller* perlu memahami dan mendalami etika yang merupakan aturan tak tertulis yang berhubungan dengan moral, sikap dan tingkah laku.

Beberapa hal yang menyangkut etika teller, antara lain dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penampilan

Sebaiknya *teller* menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan dapat merupakan ciri khas dari bank yang bersangkutan.

2. Kepribadian yang menarik

Sikap atau pembawaan yang ramah, hormat dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan bagi *teller*, dengan tetap mengingat martabat pribadi maupun martabat bank.

3. Pelayanan yang cepat dan tepat, menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama.

4. Menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah.

- 5 Jika merangkap sebagai *customer service*, *teller* dituntut untuk dapat menjelaskan kepada nasabah tentang jasa jasa yang ditawarkan bank dengan sistematis dan logis.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Sejarah Perusahaan

Bank BRI atau kepanjangan dari Bank Rakyat Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia yang berbentuk badan usaha Perseroan Terbatas yang bergerak dibidang jasa keuangan perbankan.

Awal mula didirikan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Tidaklah mudah dan mengalami masa-masa yang cukup panjang dalam memperjuangkan keberadaannya, dan mengalami beberapa kali pergantian nama sebelum menjadi Bank Rakyat itu sendiri. Sejarah dimulai ketika pada tahun 1895, tepatnya pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran Bank Rakyat Indonesia, yang didirikan oleh Raden Bei Aria Wirajaatmadja dan kawan-kawan, yang awal mulanya mendirikan "*De Poerwokertosche Hulp-en Spaarbank Der Inlandsche Hoofden*" atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto atau bias disingkat menjadi "Bank Priyayi Poerwokerto" dengan akta otentik yang dibuat oleh E. Sieburgh Asisten Residen. Kemudian pada tahun 1896, W.P.D. De Wolf Van Westterrode asisten Poerwokerto yang menggantikan E. Sieburgh bersama Al Schifi mendirikan "*De Peerwokertosche Hulp-en Spaarbank De Inlandsche Hoofden*".

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan nomor 7 tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI nomor 21 tahun 1992 status Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi PT. BRI (Persero) yang kepemilikannya di tangan pemerintah.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bogor yang beralamat di Jalan Dewi Sartika nomor 6 Bogor didirikan pada tahun 1934 dengan izin pendirian akta nomor 34 tanggal 12 november 1934 dengan notaris Mr. A. H Van Ophuijsen. Izin diperbaharui dengan akta notaris Karbini Muljadu SH, nomor 74 tanggal 17 Juni 1985, dan berubah menjadi persero berdasarkan pasal 1 akta pendiri nomor 133 tanggal 31 Juli 1993.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. yang didirikan sejak akhir bulan Desember tahun 1895, bertujuan untuk melayani masyarakat kecil, hingga saat inipun tetap konsisten memberikan pelayanannya fokus terhadap pembiayaan kepada usaha mikro kecil dan menengah dan koperasi (UMKMK). Fokus PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Terhadap pembiayaan kepada UMKMK mendorong Bank Rakyat Indonesia untuk membentuk unit desa yang mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan perbankan.

Dalam perkembangannya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor telah memiliki 23 Unit Bank Rakyat Indonesia yang tersebar di seluruh kota maupun kabupaten Bogor, serta memiliki 6 Teras Bank Rakyat Indonesia.

1.Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Adapun visi pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk adalah sebagai berikut :

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Adapun misi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk adalah sebagai berikut :

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang professional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen resiko serta *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

2. Budaya Kerja

Bank Rakyat Indonesia memiliki rumusan lima nilai budaya kerja yaitu:

1. Integritas

Senantiasa berfikir, berkata jujur dan berperilaku terpuji. Menjaga kehormatan nama baik pribadi maupun perusahaan, mengutamakan kepentingan perusahaan, mendorong dan menghargai keberanian menyampaikan apa adanya termasuk penyimpangan, menepati janji dan mematuhi ketentuan yang berlaku, senantiasa menggunakan etika dalam bekerja, dan taat pada peraturan yang berlaku.

Integritas memiliki simbol yaitu mengangkat tangan kanan setinggi bahu dengan kelima jari-jari tangan yang seluruhnya mengarah ke atas sebagai simbol pertanggungjawaban seluruh perbuatan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atau bias mengandung arti penolakan terhadap perbuatan non integritas.

2. Profesionalisme

Berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik yang handal, prudent, disiplin, dan penuh tanggung jawab, berorientasi ke masa depan, melaksanakan tugas dengan hati-hati, sesuai ketentuan dan menerima konsekuensinya, menggunakan sumber daya secara optimal, selalu meningkatkan kemampuan kompetensi dan berani mencoba gagasan baru dan cara-cara kerja yang lebih baik.

Profesionalisme memiliki simbol gengaman tangan sebelah kanan kearah atas setinggi bahu sebagai simbol dari semangat dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dengan sebaik-baiknya.

3. Keteladanan

Sebagai panutan yang berjiwa besar dan tidak memberikan toleransi terhadap tindakan-tindakan yang tidak memberikan keteladanan, tegas dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan, selalu memberikan keteladanan yang terbaik, baik dilingkungan kerja maupun masyarakat, mau menerima kritik saran untuk kebaikan, selalu bertindak tanpa pilih kasih dan yakin berani mengambil keputusan yang benar.

Keteladanan memiliki simbol, telapak tangan dari tangan kanan yang ditempelkan ke arah dada yang memiliki arti bahwa kepemimpinan adalah amanah dan sebagai pemimpin harus siap menjadi teladan bagi dirinya maupun lingkungannya.

4. Kepuasan Nasabah

Selalu menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang saling menguntungkan, memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, trampil, ramah, senang melayani, memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah, melayani dengan cepat, tepat, akurat dengan tetap sopan santun, memberikan solusi terbaik untuk

nasabah dengan senang hati, bertindak konsisten dan menjaga mutu layanan dengan memperhatikan kepentingan nasabah.

Kepuasan nasabah memiliki simbol, gerakan untuk siap berjabat tangan dengan tangan kanan mengisyaratkan bahwa setiap insan Bank Rakyat Indonesia siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

5. Penghargaan Kepada Sumber Daya Manusia

Selalu memperlakukan pekerja berdasarkan kepercayaan, keterbukaan, keadilan, serta mengembangkan sikap kerja sama yang saling menghargai. Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan. Bertindak objektif berdasarkan sikap, perilaku, dan prestasi dalam mempertahankan dan mengembangkan pekerja. Saling menghormati antar sesama, atasan dan bawahan. Memberikan penghargaan kepada individu atau kelompok berprestasi. Melakukan koordinasi dan kerjasama untuk meningkatkan prestasi dan kontribusi pada perusahaan.

Penghargaan Sumber Daya Manusia memiliki simbol, pemberian isyarat mengacungkan ibu jari tangan kanan memiliki arti sebagai pemberian pujian kepada orang lain atas suatu prestasi kerja yang terbaik.

3. Produk-produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor

Setiap bank ingin menghasilkan produk-produk yang terbaik yang dapat menarik perhatian calon-calon nasabah, begitupula dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor yang selalu berupaya untuk menghasilkan produk-produk yang baru, yang inovatif yang dapat menarik minat calon nasabah.

Berikut produk-produk simpanan yang terdapat di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor:

Tabel 3.1
Produk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor

Jenis Simpanan	Nama Produk
Tabungan	Tabungan Britama
	Simpedes
	Simpedes TKI
	Tabungan Haji
	Tabungan Britama Dollar
	Britama Bisnis
	Britama Rencana
	Britama Valas
	Britama Junio
	TabunganKu
Deposito	Deposito Rupiah
	Deposito Valas
	Deposito On call
Giro	Giro BRI Rupiah
	Giro Valas

Sumber: PT. BRI (2014)

3.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Didalam sebuah perusahaan, terutamanya perusahaan yang melayani jasa keuangan, dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor mempunyai sebuah organisasi bank, baik dalam bentuk organisasi perusahaan, yang bertujuan untuk menggambarkan batas-batas tugas dan wewenang dan tanggung jawab serta bagaimana hubungan suatu bagian

lainnya, yang bersama-sama memiliki tujuan guna mencapai tujuan bersama walaupun berbeda posisi atau jabatan.

Struktur organisasi bagi suatu perusahaan menjadi suatu gambaran bagaimana sistem pembagaaian tugas dan tanggung jawab antara setiap bagian. Dari struktur organisasi juga terlihat bagaimana rentang pengawasan dalam perusahaan tersebut. Perusahaan yang baik pasti memiliki struktur organisasi yang baik dan jelas dalam PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor.

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab yang tertera pada gambar struktur organisasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bogor adalah sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANIGRAM

1. Pemimpin Cabang

- a) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan identifikasi potensi di wilayah kerja Kanca dalam mendukung penyusunan Pasar Sasaran, Kriteria Risiko yang dapat diterima (KRD) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- a) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengembangan bisnis dan pemasaran kredit dan simpanan dalam rangka memperluas pangsa pasarguna memperoleh keuntungan / penghasilan yang optimal dengan risiko yang dapat diterima dan tetap mempertahankan kualitas portofolio yang sehat.
- b) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pembinaan dan pengawasan jajaran jabatan pemasaransesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

2. Manajer Pemasaran

- a) Mengkoordinasikan kegiatan pembinaan dan pengawasan AO, FO dan Sales Person yang menangani bidang bisnis Ritel dan bisnis Program di bawahnya sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan Manajer Operasional
- b) Mengkoordinasikan pelaksanaan pemberian kredit sesuai dengan Kebijakan Umum Perkreditan (KUP), Pedoman Pelaksanaan Kredit (PPK) dan ketentuan lainnya untuk memastikan proses kredit sesuai ketentuan.

3. Funding Officer

- a) Melaksanakan kegiatan penyusunan Rencana Pemasaran Tahunan, tiga bulanan, bulanan sebagai pedoman kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan untuk mencapai target yang ditetapkan.
- b) Menyusun dan melaksanakan program-program pemasaran produk simpanan ritel, produk e-banking dan jasa konsumen yang ditetapkan serta bertindak sebagai *event organizer* sesuai batas kewenangannya untuk mencapai target yang ditetapkan.
- c) Melakukan kegiatan *cross selling* produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Lainnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk meningkatkan pendapatan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. sesuai target yang ditetapkan.

4. Manager Operasional

- a) Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer/KYC*) di Unit Kerja sesuai ketentuan meliputi Penerimaan dan Identifikasi Nasabah, Pengkinian Data Nasabah, Pemantauan Transaksi dan Rekening serta pelaporan terkait KYC (antara lain CTR dan STR) untuk memastikan pelaksanaan KYC telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Mengkoordinasikan kegiatan implementasi Manajemen Risiko di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor sesuai kewenangannya dalam rangka meminimalkan terjadinya risiko di kanca beserta Unit Kerja binaannya

5. Seksi Penunjang OPS – Supervisor

- a) Mengkoordinasi pemenuhan hak-hak pekerja sesuai ketentuan dan kewenangan bidang tugas untuk menunjang operasional di PT. Bank

Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogorserta unit kerja dibawahnya.

- b) Mengkoordinasi pengaturan dan distribusi lalu lintas komunikasi (telepon, faksimile, internet) dalam rangka menjaga efektifitas komunikasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor.
- c) Mengkoordinasi pengelolaan Aktiva Tetap/logistik untuk menunjang kelancaran operasionalPT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor serta unit kerja dibawahnya.

6. Quality Assurance

- a) Menyiapkan dan melakukan pembinaan mingguan bersama-sama dengan Supervisor Layanan Operasional dan jajaran manajemen Kanca untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
- b) Menyiapkan dan mengirimkan laporan QA bulanan ke Kantor Wilayah dalam rangka monitoring Kantor Wilayah terhadap perkembangan kualitas layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor dan jajaran dibawah supervisinya (KCP, KK, BRI Unit).

7. Seksi Penunjang Bisnis – Supervisor

- a) Menyiapkan, meneliti dan memastikan permohonan paket kredit sesuai dengan ketentuan untuk mengamankan kepentingan bank.
- b) Melaksanakan proses asuransi sesuai yang dipersyaratkan putusan guna mengamankan kepentingan bank.
- c) Monitoring portofolio kredit dan menatakerjakan laporan-laporan bidang perkreditan sesuai dengan ketentuan

8. ADK Komersial

- a) Memeriksa kelengkapan permohonan kredit meliputi identitas debitur, identitas usaha debitur dan bukti kepemilikan agunan telah sesuai

dengan ketentuan untuk meminimalkan risiko serta mengamankan kepentingan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

- b) Melakukan analisa perlakuan asuransi kerugian terhadap agunan kredit terkait untuk memastikan bahwa setiap agunan kredit telah diasuransikan sesuai ketentuan yang berlaku.

9. Asisten Manager Operasional

- a) Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan seluruh nota pembukuan serta transaksi yang disetujui/disahkan untuk setiap pelayanan kepada nasabah telah sesuai dengan kewenangan bidang tugas dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah.
- b) Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan Kas dan Surat berharga untuk menjamin kecukupan kas dan optimalisasi penggunaannya sesuai ketentuan.
- c) Mengkoordinasikan kegiatan implementasi Manajemen Risiko di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor sesuai kewenangannya dalam rangka meminimalkan terjadinya risiko di kanca beserta Unit Kerja binaannya.

10. Seksi Layanan OPS – Supervisor

- a) Mengkoordinasikan layanan pembukaan rekening dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
- b) Mengkoordinasikan pemeliharaan pekerjaan data nasabah termasuk *customer information file* (CIF) untuk menjamin data nasabah yang akurat dan terkini dan memenuhi prinsip mengenal nasabah (KYC).

- c) Mengkoordinasikan kegiatan terkait penolakan dokumen (refusal) oleh issuing bank untuk meminimalkan risiko kerugian.

11. Kliring

- a) Menindaklanjuti dan meneliti keabsahan tanda setoran dana warkat kliring penyerahan yang diterima dari nasabah guna memastikan kebenarannya.
- b) Memberikan kode (*encode*) warkat kliring keluar, untuk memastikan bank tujuan dan jumlah nominal warkat.
- c) Mendistribusikan warkat dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor ke Lembaga Kliring dan dari Lembaga Kliring ke, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor untuk memastikan dilakukannya perhitungan transaksi pada pertemuan kliring sesuai jam kliring.

12. Costumer Service

- a) Memberikan layanan pembukaan rekening dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
- b) Memelihara kerjakan data nasaba termasuk *customer information file* (CIF) untuk menjamin data nasabah yang akurat dan terkini dan memenuhi prinsip penerapan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
- c) Menatakerjakan berkas rekening simpanan dan register yang terkait dengan bidang tugasnya dalam rangka untuk menjamin ketertiban administrasi sesuai ketentuan untuk mengamankan kepentingan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor.

13. Supervisor Kas

- a) Mengkoordinasikan pengecekan kas teller sesuai kewenangannya untuk memastikan kelancaran pelayanan kepada nasabah sesuai ketentuan.
- b) Mengkoordinasikan pengelolaan kas teller selama jam pelayanan kas maupun akhir hari termasuk menatakerjakan maksimum kas sesuai ketentuan.
- c) Mengkoordinasikan pelaksanaan opname kas dan pengisian kas ATM untuk memastikan ketersediaan kas ATM sesuai ketentuan.

14. Teller

- a) Melaksanakan layanan transaksi pembukuan setoran dan pengambilan uang, transaksi non tunai, pengecekan keaslian uang nasabah dan keabsahan dokumen, serta pemberian informasi yang dibutuhkan oleh nasabah sesuai ketentuan untuk memastikan kelancaran transaksi terhadap nasabah.
- b) Menatakerjakan bukti kas dan mencetak laporan-laporan transaksi sesuai ketentuan untuk memastikan kebenaran transaksi yang telah dilakukan.
- c) Mengelola kas teller selama jam pelayanan kas maupun akhir hari termasuk menatakerjakan maksimum kas sesuai ketentuan.

15. Manager Bisnis Mikro

- a) Mengkoordinasikan dan menetapkan target bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor Unit kepada AMBM sesuai dengan wilayah binaannya untuk memastikan tersedianya target bisnis masing-masing unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor.

- b) Mengkoordinasikan kegiatan monitoring dan evaluasi bisnis unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor di wilayah kerjanya untuk dapat mengantisipasi setiap permasalahan bisnis yang terjadi.
- c) Mengkoordinasikan kegiatan *cross selling* produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor lainnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk meningkatkan pendapatan unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor sesuai target yang ditetapkan.

16. Asisten Bisnis Manager Mikro

- a) Mengkoordinasikan dan menetapkan target bisnis unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor kepada AMBM sesuai dengan wilayah binaannya untuk memastikan tersedianya target bisnis masing-masing unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor.
- b) Merekomendasi atau memutus usulan penyelesaian pinjaman bermasalah di unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor agar tercapai kualitas portofolio kredit yang sehat.

3.3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling berharga pada setiap perusahaan terutama pada PT. Bank Rakyat Indonesia yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan perbankan. Sumber daya manusia menjadi kunci bagi perusahaan untuk dapat mencapai visi dan misi dari perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu diperlukan seleksi atau pemilihan sumber daya manusia yang tepat agar mendapatkan sumber daya manusia yang baik.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bogor pada saat ini memiliki jumlah sumber daya manusia atau jumlah pekerja sebanyak 188 pekerja. Jenjang pendidikan untuk sumber daya manusia di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bogor sendiri yaitu SMA, D3 serta S2.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bogor terus berusaha untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusianya agar kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan semakin baik.

3.4. Sarana dan Prasarana

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor yang berlokasi ditengah-tengah kota Bogor, berdekatan dengan stasiun Bogor, pasar dan tempat hiburan bermain keluarga, tepatnya gedung PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk ini beralamat di Jalan Dewi Sartika No. 6 Bogor.

Sarana dan prasarana bagi sebuah perusahaan menjadi penunjang dalam melaksanakan kegiatan kerja. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bogor sendiri memiliki sarana berupa gedung yang terdiri dari 4 lantai. Untuk lantai 1 sendiri terdiri dari unit *Teller Service* serta *Customer Service*, *Priority Lounge*. Untuk lantai 2 terdiri dari unit *Funding Officer*, Sekretrariat, AO serta ruangan untuk Kepala Cabang. Untuk lantai 3 terdiri unit Urusan Rumah Tangga, Kredit mikro serta logistik. Untuk lantai 4 dikhususkan untuk gudang. Selain itu tersedia sarana lain seperti musholla, toilet, tempat parkir, koperasi dan ruang serbaguna. Ada 1 ruangan yang dikhususkan untuk BRlguna.

Untuk prasarananya sendiri ada mesin fax, mesin *fotocopy*, mesin scanner, printer, ATM, komputer, telepon, kamera, *laptop*, *Air Conditioner (AC)*, mesin validasi, mesin penghancur kertas, televisi, CCTV, fasilitas layar untuk data *kurs*, *writing desk* dan mesin nomor antrian.

Semua sarana dan prasarana yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor baik untuk nasabah maupun pegawainya semata-mata untuk kepentingan dan kenyamanan bersama, sarana dan prasaranapun dalam keadaan ready to use, dalam keadaan terawat, bersih dan rapih sehingga kabel-kabel yang terhubungpun diusahakan tidak terlihat oleh nasabah.

3.5. Uraian Singkat Kegiatan Magang

Penulis melakukan kegiatan magang dimulai pada hari/tanggal Senin, 28 April 2014 sampai dengan 30 Mei 2014, bertempat di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor. Kegiatan magang berlangsung selama lima hari kerja dalam seminggu diawali dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at setiap minggunya. Dimulai pada pukul 07.30 WIB sampai dengan 17.00 WIB waktu normal.

Selama melakukan kegiatan magang, penulis melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Memperhatikan cara *teller* melayani nasabah

Dihari pertama penulis memperhatikan cara kerja teller pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor, bagaimana *teller* tersebut menyambut nasabah, menghitung uang yang diterima dari nasabah, sampai selesai melakukan transaksi dengan nasabah.

2. Meregister kas kecil

Penulis membantu bagian kas kecil untuk meregister pengeluaran-pengeluaran kas kecil seperti pengeluaran kas kecil untuk biaya BBM (Bahan Bakar Minyak), untuk pengeluaran transportasi, untuk pengeluaran keperluan rapat, dan lain-lain, yang di register dari bukti kuitansi ke buku besar.

3. Mendistribusikan dokumen

Yang dilakukan penulis dalam hal ini adalah penulis membantu karyawan untuk memindahkan dokumen-dokumen ke unit-unit lain.

4. Menggandakan dokumen

Penulis biasanya membantu untuk menggandakan dokumen-dokumen yang sebagian akan diberikan kepada yang berhak untuk mendapatkan copyan tersebut, dan yang aslinya untuk arsip di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Bogor.

5. Menelpon seluruh unit

Penulis menelepon ke semua unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Bogor untuk pemberitahuan undangan maupun untuk informasi-informasi lainnya.

6. Menstempel surat-surat berharga Jarkamindo

Penulis menstempel surat-surat kredit dari Jarkamindo, kepada nasabah-nasabah yang memiliki kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bogor.

7. Memilah-milah kelengkapan dokumen pegawai-pegawai baru

Kegiatan dalam memilah-milah kelengkapan dokumen ini, penulis memasukan data-data yang diberikan oleh bagian sumber daya manusia untuk dimasukan ke dalam file ke pegawai-pegawai yang namanya tertera pada dokumen tersebut, apakah pegawai tersebut naik jabatan atau tidaknya.

8. Merekapitulasi calon pegawai baru

Dalam hal merekapitulasi calon pegawai baru, penulis membantu untuk menginput data-data ke dalam komputer, penulis menginput beberapa data tentang calon pegawai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bogor yaitu: menginput nama calon pegawai baru, tanggal lahir

calon pegawai baru, pendidikan terakhir, nilai akhir yang diperoleh calon pegawai baru.

9. Memasukan dokumen ke file, sesuai dengan nama dan jabatan yang tercantum

Dalam hal ini penulis membantu untuk memasukan data ke dalam file jabatan-jabatan pegawai yang diperlukan untuk pengurusan cuti, tunjangan kesehatan maupun yang lainnya.

10. Mengfax undangan keseluruhan unit

Penulis membantu untuk menyebarkan undangan melalui mesin fax yang akan di sebar ke seluruh unit-unit dibawah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bogor.

3.6. Perbandingan Antara Teori dan Praktek

3.6.1. Uraian Kerja *Teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

Teller mempunyai peranan yang sangat penting dalam kegiatan perbankan, terutama di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor karena teller langsung berkaitan dengan nasabah, dan mempunyai tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu *teller* harus mempunyai tingkatan kerja yang baik, uraian kerja *teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor dilihat sebagai berikut:

1. Menyiapkan modal awal dari *head teller*. Untuk mendapatkan modal awal teller terlebih dahulu mengisi form untuk pengambilan modal awal. Selanjutnya *teller* menyerahkan kepada *head teller* untuk dapat menerima modal awal. Uang yang diterima dari *head teller* harus dihitung ulang dan jumlahnya harus sesuai dengan form pengajuan.

2. Menyalakan komputer, dengan menggunakan *password* yang berlaku dan pastikan kondisi komputer dalam keadaan baik dan dapat dipergunakan.
3. Menyalakan alat sinar *ultra violet*, dengan cara menekan tombol yang terdapat pada alat tersebut, dan pastikan apakah alat sinar ultra violet tersebut telah mengeluarkan lampu berwarna ungu. Menyalakan mesin penghitung uang, dengan cara memastikan apakah alat tersebut dapat berjalan dengan baik, dan menghitung sesuai dengan lembaran uang yang ada, pastikan kembali alat tersebut dapat digunakan dengan baik.
4. Setelah semua kelengkapan alat dipastikan lengkap dan dapat berfungsi dengan baik, *teller* dipastikan siap melayani nasabah.
5. Menyambut nasabah dengan cara berdiri dan melakukan senyum, sapa salam.
6. Mengetahui nama nasabah (dengan mengkonfirmasi nama yang ada di slip dan atau buku tabungan).
7. Mengecek tanggal transaksi, menyesuaikan antara nominal dengan terbilang, menyesuaikan nama pemilik rekening dengan nomor rekening, menyesuaikan isian yang ada di slip dengan fisik uang.
8. Dana dihitung kembali oleh teller dengan cara manual dan untuk lebih memastikan ketepatan dalam menghitung uang yang diberikan nasabah, uang tersebut lalu dihitung kembali dengan mesin penghitung uang.
9. Kemudian divalidasi oleh teller melalui komputer yang ada pada *teller* dengan menggunakan sistem khusus untuk *teller*.
10. Selanjutnya *teller* akan mencetak atau *print out* transaksi yang baru saja dilakukan pada buku tabungan nasabah. *Print out* tersebut, bukti bahwa dana nasabah telah disetorkan telah masuk ke dalam rekening nasabah.
11. *Teller* akan memberikan slip berwarna kuning kepada nasabah setelah selesai transaksi.

12. Setelah jam operasional, teller akan menjurnal aplikasi-aplikasi dengan cara menyesuaikan uang yang tertera disistem dengan kondisi fisik uang tersebut (*balancing teller*).
13. Setelah semua disesuaikan, *teller* mensortir uang, dari uang yang sama jumlah nominalnya, sampai uang yang kondisinya masih rapih atau sudah tidak rapih.
14. Setelah itu dilakukan pembundelan uang, lalu uang disetorkan ke *head teller*.
15. Selanjutnya *teller* melakukan verifikasi antara bukti kas dengan daftar mutasi harian.
16. Selanjutnya jika semua berkas-berkas telah selesai dijurnal dan disusun dengan rapih, berkas-berkas tersebut diberikan kepada supervisor.

3.6.2. Hambatan Yang Dihadapi Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

Tugas teller yang paling utama yaitu melayani nasabah dengan sebaik mungkin, dalam melayani nasabah tidaklah mudah, karena dari semua nasabah pasti memiliki permintaan yang berbeda. Itulah yang menjadi tantangan bagi seorang *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

Adapun hambatan yang dialami oleh *teller* sebagai berikut:

1. Adanya masalah pada jaringan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

Hambatan yang sering dialami oleh *teller* ketika jaringan sedang bermasalah atau *offline*, dimana jaringan tidak dapat berfungsi dengan baik, sehingga mengakibatkan proses transaksi teller pun menjadi terhambat.

2. Jumlah *teller* yang terbatas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

Hambatan yang sering dialami oleh *teller* ketika awal bulan atau masa-masa liburan sekolah, yaitu banyaknya nasabah yang bertransaksi, sehingga mengakibatkan nasabah menunggu terlalu lama, sedangkan jumlah *teller* yang terbatas.

3. Terjadi selisih uang

Hambatan yang fatal akibatnya jika terjadi selisih. Selisih disebabkan karena *teller* kurang teliti dalam menghitung uang, salah memosting, kurang lebih bayar, ataupun kurang lebih terima uang

4. Mendapatkan uang yang diduga uang palsu

Hambatan ini yang menuntut ketelitian *teller* dalam mengecek keaslian uang satu persatu yang disetorkan oleh nasabah

Dalam bekerja seorang *teller* bank tidak terlepas dari ketelitian dan kecekatan untuk melayani nasabah, terutama pada *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor. Salah satu faktor yang memunculkan hambatan yang dialami oleh *teller* yaitu, kelelahan baik fisik maupun mental pada *teller* bank. Hambatan-hambatan lain yang dialami oleh seorang *teller* adalah, seorang *teller* mengalami kelelahan dalam bekerja, hal ini disebabkan karena lokasi tempat tinggal yang jauh, selain itu juga, harus lembur untuk menyelesaikan laporan-laporan pada akhir bulan, sehingga seorang *teller* mengalami kelelahan baik secara fisik maupun mental.

3.6.3. Cara Mengatasi Hambatan Yang Dialami Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

Fungsi *teller* bagi bank itu sangat penting, terutama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor. *Teller* menjadi salah satu kunci kelancaran usaha bank selain dari sistem dan kinerja seluruh staff bank. Dalam menjalankan tugasnya, teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor juga memiliki hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap diketahui hambatan perlu dicari cara untuk menyelesaikannya. Adapun cara mengatasi hambatan yang dialami *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor sebagai berikut:

1. Adanya masalah pada jaringan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

Dalam hal ini, satpam pun dapat berperan aktif, untuk memberitahukan kepada nasabah bahwa jaringan sedang bermasalah atau *offline*, namun jika nasabah tetap akan melakukan transaksi, hanya diberikan slip berwarna kuning, tanpa adanya proses input data, apabila jaringan telah *online* kembali, barulah dilakukan proses input data, apabila cara tersebut tidak berkenan oleh sebagian nasabah, maka *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor, *teller* tetap melayani nasabah dengan cara menyarankan kepada nasabah agar bertransaksi menggunakan ATM (*Automatic Teller Machine*), *SMS banking*, *internet banking*, *kiosk CDM (Cash Deposit Machine)*, atau menyarankan nasabah untuk mendatangi kantor-kantor PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk yang jaringannya tidak bermasalah.

2. Jumlah *teller* yang terbatas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor

Dalam hal mengatasi masalah kurangnya tenaga kerja ketika banyaknya nasabah, hal biasanya yang dapat dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bogor yaitu, disediakannya *back up teller*. *Back up teller* disediakan apabila awal bulan, masa-masa liburan ataupun pada saat banyaknya nasabah yang menunggu.

Sistem dari *back up teller* itu sendiri yaitu dengan cara, 1 *teller* maksimal ditunggu oleh 5 orang nasabah yang siap mengantri didepan *teller*. Apabila terdapat 8 orang *teller* berarti melayani 40 orang yang telah berdiri mengantri, sistem ini sering disebut juga dengan system antian kombinasi antara nomor antrian mesin dan manual, jadi *teller* tidak perlu menekan nomor antrian.

Apabila nasabah yang mengantri lebih dari 80 orang, dan hanya dilayani oleh 8 orang *teller*, maka jumlah *teller* pun akan ditambah 2 orang *teller*, menjadi 10 orang *teller*. *Teller* cadangan ini ditempatkan di ruangan supervisor kas.

3. Terjadinya selisih uang

Penyelesaian yang diselesaikan dalam masalah hal selisih, bisa selisih kurang lebih bayar atau lebih terima tunai, dengan cara dilakukan pengecekan uang tunai dilaci, dengan saldo kas akhir, dan posting yang terdapat di sistem komputer pada slip pembukuan kredit (jika selisih lebih kas).

Dilakukan pengecekan antara uang tunai yang dilaci *teller*, dengan saldo kas akhir dan saldo kas akhir, dan posting yang terdapat pada sitem komputer di slip pembukan debet (jika selisih kurang kas). Karena salah hitung pada saat menerima atau membayar uang, dibukukan dengan

selisih lebih atau kurang kas dan dibuatkan berita acara selisih kas, dan diberikan kepada supervisor PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor. Jika selisih kurang *teller* harus ganti uang tersebut dan membuat berita acara. Jika selisih lebih *teller* harus membuat berita acara, dan uang tersebut dimasukkan ke kas.

4. Mendapatkan uang yang diduga uang palsu

Hambatan ini yang menuntut seorang *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor lebih meneliti keberadaan uang palsu, dan menjaga nama baik nasabah yang bersangkutan. Cara mengatasi hambatan ini, pertama yang harus dilakukan oleh *teller* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor, menanyakan kepada nasabah apakah ada uang lain selain uang yang diduga palsu tersebut, lalu apabila ada, *teller* membuatkan aplikasi tanda terima uang yang diduga palsu, nasabah tersebut diminta *fotocopy* KTP, uang yang diduga palsu tersebut akan ditahan, dan uang yang diduga palsu tersebut akan dikirim ke Bank Indonesia, untuk diverifikasi, apakah uang tersebut benar palsu ataukah tidak.

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang penulis telah bahas maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Uraian kerja *teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor, dimulai dari pengambilan modal awal dari *head teller*, mempersiapkan alat-alat penunjang kerja *teller*, melayani nasabah, sampai dengan melakukan *balancing teller*, lalu memberikan semua berkas-berkas baik berupa uang tunai maupun berupa dokumen kepada *head teller*.
2. Hambatan yang dialami oleh *teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor yaitu: masalah jaringan, jumlah *teller* yang terbatas, terjadinya selisih uang, mendapatkan uang yang diduga palsu.
3. Mengatasi hambatan yang dihadapi oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor yaitu dengan cara: apabila terjadi masalah jaringan nasabah disarankan untuk ke kantor unit BRI lainnya atau nasabah disarankan untuk menggunakan fasilitas *e-banking*, apabila terjadi masalah jumlah *teller* yang terbatas maka PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bogor akan menambah jumlah *teller* dari *teller* yang sudah dicadangkan, apabila terjadinya selisih uang maka *teller* harus menggantikan uang tersebut, dan apabila mendapatkan uang yang diduga palsu maka uang tersebut akan ditahan oleh bank dan nasabah akan dimintai datanya.

4.2. Saran

Setiap *teller* dituntut untuk selalu memberikan *service excellent* kepada nasabah, kerja *teller* menjadi kunci dalam kelancaran kegiatan operasional bank, jika kerja *teller* baik, maka akan memberikan keuntungan dan nilai tambah bagi bank, sebaliknya jika kerja *teller* kurang baik, maka nasabahpun enggan untuk menabung pada bank yang bersangkutan.

Adapun saran penulis mengenai untuk meningkatkan kerja *teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bogor adalah sebagai berikut:

1. Memberikan training kepada *teller*, training diberikan dapat berupa materi pendidikan atau bisa juga sebagai sarana *refreshing* bagi *teller*.
2. *Teller* dituntut untuk bekerja lebih cepat, tepat dan berhati-hati dalam menjalankan tugasnya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Thamrin, Tantri Francis, 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada.
- Darmawi Herman, 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir, 2003. *Dasar – Dasar Perbankan (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada
- Kasmir, 2004. *Pemasaran Perbankan*. Jakarta : Penerbit PT Raja GrafindoPersada.
- Kasmir. 2008. *Dasar – dasar Perbankan*, edisi dua. Jakarta : Penerbit PT Raja GrafindoPersada.
- Hasibuan Malayu, 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mochammad Ariffin et al, 2013. *Sumber Dana Bank*. Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor (Diklat Kuliah).
- PT Bank Central Asia (Persero) Tbk, 2011. *Smart Solution Teller Bakti* (Seri Operasional). Jakarta: BCA Learning Center.
- PT Bank Central Asia (Persero), Tbk 2011. *Teller Bakti Tahap II* (Seri Operasional). Jakarta: BCA Learning Center.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, 2013. *Unit Kerja Front Liner*. Jakarta: Pelatihan Bank Rakyat Indonesia.
- Santoso, Budi Totok. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supriyono Maryanto, 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wardiah, Mia Lasmi. 2013. *Dasar – Dasar Perbankan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Homepage:
<http://www.bri.co.id/> (Diakses 16 Desember 2013 14:08).
- <http://ithinkeducation.blogspot.com/2013> (Diakses 25 Agustus 2013 13:13 WIB)
- <http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/teller.aspx> (Diakses 13 Maret 2013 12:23).
- Gemilang, G., Mulyana, M. and Mashadi, M., 2013. STRATEGI MEMASARKAN MOTOR HONDA PADA PT SANPRIMA SENTOSA BOGOR. *Jurnal Online Mahasiswa-Manajemen*, 1(1).
- Mulyana, M., 2012. Faktor-faktor yang Membentuk Intensi Berwirausaha serta Pengaruhnya terhadap Perilaku dan Kinerja Pedagang Kaki Lima di Kota Bogor [tesis]. *Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor*.
- Widjojo, A.S. and Suardy, W., 2013. Analisis Strategi pelayanan Front Liner Untuk Memuaskan Nasabah Pada Pt Bank Central Asia Tbk Capem Mayor Oking. *Jurnal Ilmiah Kesatuan (JIK)*, 12(2).
- Yanuar, D. and Rosita, I., 2013. Studi komparatif sistem bagi hasil pembiayaan mudharabah dan sistem bunga kredit pinjaman (Comparative study Mudharabah sharing system and the system interest rate loan). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 1(3), pp.215-220.
- Munawar, A., 2010. Analisis Nilai Tambah Dan Pemasaran Kayu Sengon Gergajian (Studi Kasus di Kecamatan Cigudeg Kabupaten Bogor).
- Soelehan, A. and Sukartaatmadja, I., 2009. Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Prestasi Kerja Warga SMP Perintis, Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ranggagading (JIR)*, 9(1), pp.61-69.

- Tachyan Budianto, E. and Setiawan, H., 2009. Evaluasi Pengendalian Intern Persediaan Pipa Distribusi Dan Accessories Dalam Mengamankan Asset Perusahaan Pada PDAM Tirta Pakuan. *Jurnal Ilmiah Kesatuan (JIK)*, 11(2).
- Gustini, T. and Efrianti, D., 2013. Peranan Penerapan Sistem Persediaan Just In Time Terhadap Hasil Produksi.